

Empresa Emtrafesa final 2

Sistemas De Información Gerencial (Universidad Nacional de Trujillo)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TEMA:

TRABAJO APLICATIVO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE AVE FÉNIX S.A.C.

INTEGRANTES:

- APONTE MANRIQUE, MARIO
- ARGOMEDO DE LA CRUZ, JHON
- COBEÑAS ABANTO, DAVID
- QUEZADA RIVERA, MARIA
- RODRIGUEZ AVALOS, FABRICIO
- SANTISTEBAN RODRIGUEZ, DANY
- VARGAS SOTO, ENRIQUE

DOCENTE:

ING MENDOZA DE LOS SANTOS, ALBERTO CARLOS

CURSO:

GERENCIA DE SISTEMAS

TRUJILLO – PERÚ

2021

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS

Resumen Ejecutivo

A inicios del siglo XXI comenzó a gestarse un nuevo proyecto, tener el más grande y moderno terminal terrestre de Trujillo, siendo los encargados de su construcción los señores Raúl Ramos Gutiérrez y Helmer García De La Cruz, para luego inaugurarse en el año 2002, siendo los padrinos el entonces alcalde de la Ciudad de Trujillo, José Murgia Zannier y la Congresista de la República Rosa León Flores.

El 17 de abril del mismo año ingresa como socio de EMTRAFESA el Licenciado en Administración Sr. Juan Helmer García De La Cruz, hijo del socio Vicente Ferrer García Asmat, formando parte del Directorio hasta el 2005, año en el que asume la Presidencia para luego convertirse en el 2006 en Gerente General, cargo que continúa desempeñando a la actualidad con capacidad y eficiencia lo que le ha permitido a la empresa un crecimiento sostenido, acorde a la modernidad y estándares de calidad a nivel mundial.

Hoy por hoy Emtrafesa se ha ganado un sitial importante en la preferencia y en el corazón de Trujillanos y Chiclayanos, adoptándola como parte de su tradición por más de cuatro décadas, durante todos estos años el crecimiento nos ha llevado a contar con el respaldo de nuestro público en; Lima, Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Piura, Tumbes, Cajamarca, Jaén y todo el valle de la Libertad y Lambayeque. Continuando con nuestro servicio de transporte interprovincial, cargo y encomienda e incorporando servicios como taxi minivan y Contac center, todo ellos con el único objetivo de satisfacer a un público exigente; el cual siempre se merece lo mejor.

I. DATOS GENERALES

1.1. GIRO DEL NEGOCIO

Empresa dedicada al sector de transporte interprovincial de pasajeros, carga y encomiendas, servicios especiales, y transporte corporativo. El desarrollo del trabajo se centra en uno de sus negocios, el Transporte Interprovincial de Pasajeros.

1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ACTUAL

1.2.1. MISIÓN

“Somos la empresa de transportes Líder en el norte del país consolidados en la ruta Trujillo – Chiclayo cada quince minutos, además de servicios de cargo y encomiendas, fénix minivan y delivery. Caracterizándonos por el trato humano y una clara identificación con nuestros usuarios, lo que nos permite generar ese vínculo inquebrantable día a día.”

Fuente: “EMTRAFESA”

Comentario:

Se puede observar que la empresa no tiene correctamente identificada su misión, ya que está caracterizada como algo a futuro y no responde a las preguntas ¿Para qué existe la

institución?, ¿A quiénes se satisface?, ¿Qué se satisface?, ¿Cómo se satisface? Por lo que en la siguiente investigación proponemos la siguiente misión.

Misión propuesta

Somos una empresa de Transportes de Pasajeros Interprovincial que brinda un servicio de excelencia y supera las expectativas del cliente dentro de un marco de comodidad, seguridad, puntualidad y atención personalizada, contando con la mejor y la más grande flota de buses, innovando con tecnología en nuestros procesos, promoviendo la inversión privada para con nuestros accionistas y empleados, respetando nuestro compromiso con el medio ambiente y la sociedad en su conjunto.

1.2.2. VISIÓN

"Seguir siendo la empresa de transportes líder en el norte del país, creciendo en infraestructura a nivel nacional para comodidad de nuestros usuarios, aperturar nuevos destinos para conquistar nuevos mercados, e incorporar nuevas unidades que nos permitan ir a la vanguardia de la tecnología."

Fuente: "EMTRAFESA"

Comentario:

Se engloba de forma general los objetivos de la empresa, además de reflejar un carácter inspirador al manifestar que busca ser la líder del sector. Pero en la descripción presentada, no se establece la dimensión temporal en la que se aspira cumplir los objetivos. Por lo que en la siguiente investigación proponemos la siguiente visión.

Visión propuesta

Para el año 2026, ser reconocidos como líder en transporte de pasajeros interprovincial; brindando servicios con los más altos

estándares de calidad y seguridad, cuidado al medio ambiente y responsabilidad social empresarial.

1.2.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO

- Contar con un Servicio de Excelencia
  - ✓ Disminuir errores del servicio
  - ✓ Mejorar la imagen del servicio
  - ✓ Desarrollar una cultura con excelencia
  - ✓ Fortalecer la gestión de la empresa
  - ✓ Innovar servicios
  - ✓ Fidelizar clientes
  - ✓ Minimizar la contaminación ambiental

- Mayor Rentabilidad
  - ✓ Maximizar el valor para los accionistas
  - ✓ Incrementar ingresos
  - ✓ Minimizar costos
  - ✓ Mejorar procesos internos
  - ✓ Desarrollar relaciones con proveedores
  - ✓ Optimizar mantenimiento de unidades
  - ✓ Renovar las Tecnologías de Información

1.2.4. ESTRATEGIAS DEL NEGOCIO

a) Mejora de la imagen del servicio con planes de acción publicitaria y buen trato al cliente para obtener un mayor mercado.

b) Mejora de las habilidades del personal.

c) Captar las necesidades del cliente de forma óptima que permitan plantear acciones para mejorar el servicio en general.

d) Mejora continua de procesos internos y relacionados al cliente, con el objetivo de aumentar productividad y rentabilidad del negocio.

e) Mejora de la infraestructura y tecnología de la empresa.

f) Mejora del Custormer relationship management.

Comentario:

La empresa de transportes Emtrafesa plantea mejorar sus procesos internos y los relacionados al cliente, ya que estos son de vital importancia para lograr muchos de los objetivos estratégicos planteados, asimismo la tecnología no es ajena y va de la mano con la mejora de procesos por lo que se plantea la mejora en tecnología de la empresa.

1.2.5. MAPA ESTRATÉGICO

Figura 1. Mapa Estratégico de la Empresa

Financiera
Lograr el crecimiento de ingresos
Maximizar el valor para accionistas
Minimizar costos
Cliente
Mejorar la imagen del servicio
Fidelizar al cliente
Disminuir errores del servicio
Procesos Internos
Innovar servicios
Minimizar la contaminación ambiental
Mejorar procesos internos
Desarrollar relaciones con proveedores
Optimizar mantenimiento de unidades
Aprendizaje y Crecimiento
Fortalecer la gestión de la empresa
Desarrollar una cultura de excelencia
Renovar la tecnología de información

Comentario:

Se pueden observar los objetivos estratégicos de la empresa alineados según la perspectiva Financiera, Clientes, Procesos internos, y Aprendizaje y crecimiento.

Así mismo se rescata que los objetivos: Lograr el crecimiento de ingresos, Mejorar la imagen del servicio, Fidelizar al cliente, Minimizar la contaminación ambiental e Innovar servicios, los cuales en conjunto buscan el contar con un servicio de excelencia en la organización, y los objetivos: Maximizar el valor para accionistas, Minimizar costos, Disminuir errores del servicio, Optimizar mantenimiento de unidades, Desarrollar relaciones con proveedores, Mejorar procesos internos, los cuales en conjunto buscan dar una mayor rentabilidad a la empresa.

1.3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

A continuación, se presenta el organigrama de la empresa de transportes Emtrafesa.

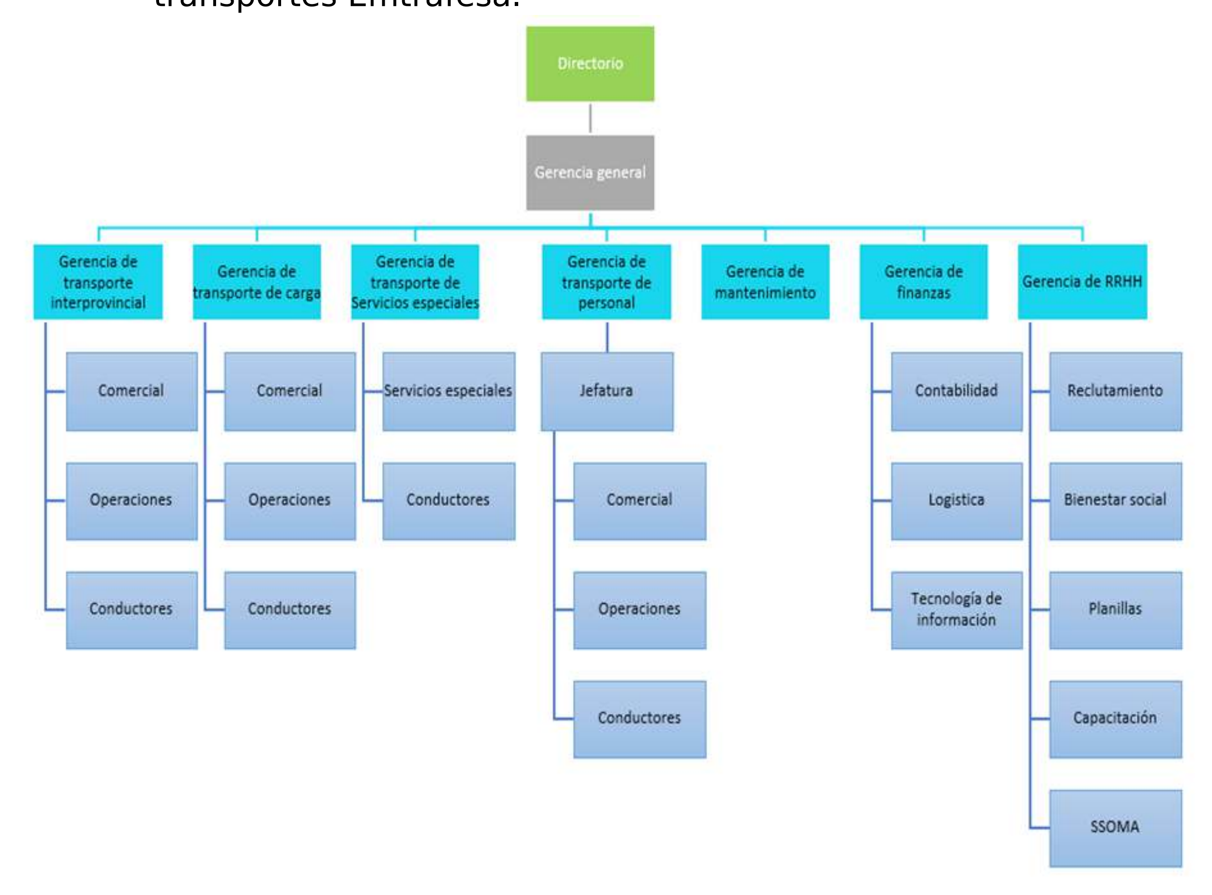


Figura 2. Organigrama de la Empresa

1.4. LUGAR GEOGRÁFICO DE LA EMPRESA

Av. Túpac Amaru 185. Urbanización Huerta Grande

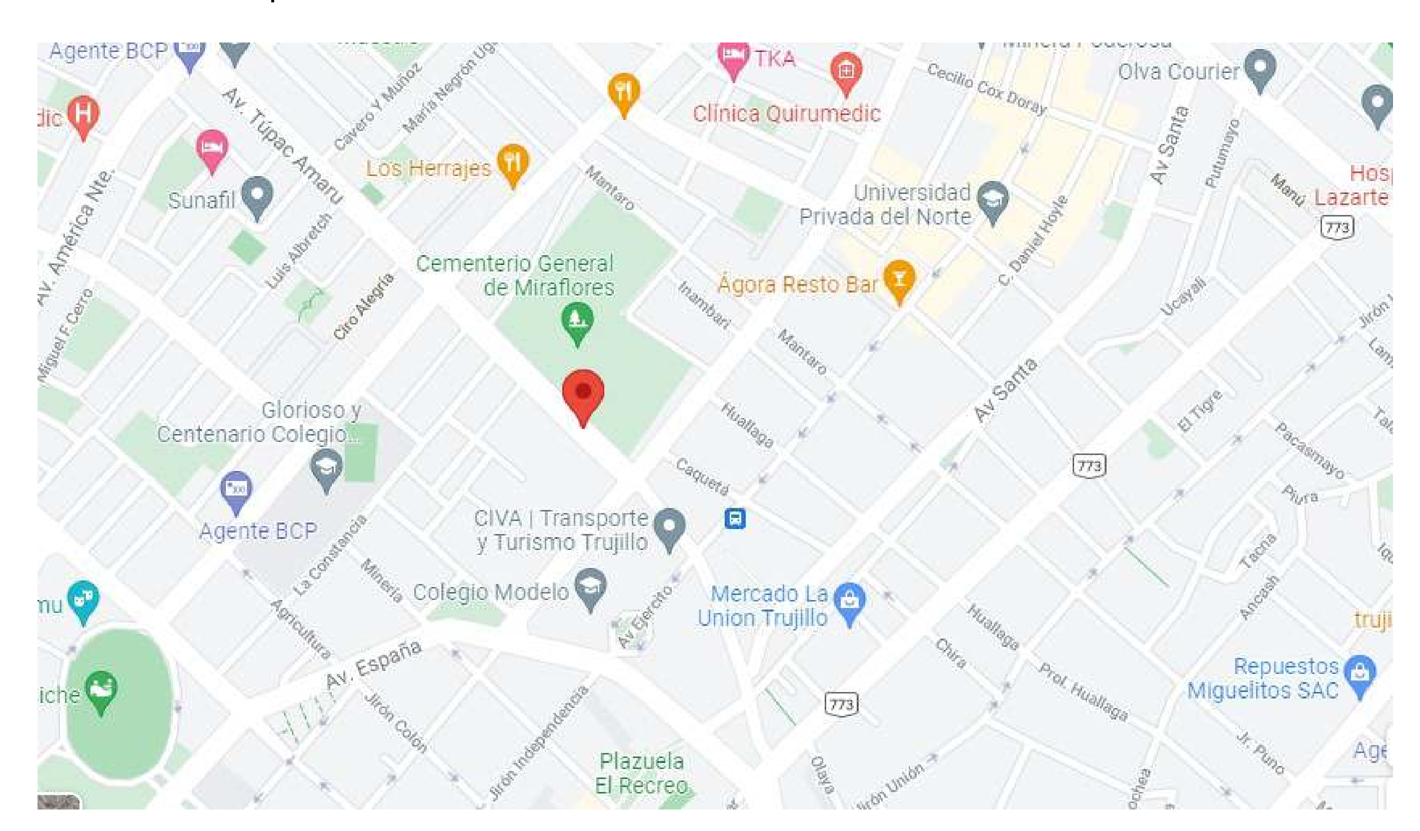


Figura 3. Lugar Estratégico de la Empresa

Comentario:

Podemos observar que la ubicación de Transportes Emtrafesa se encuentra en un lugar estratégico cerca de los alrededores de Trujillo, lo que le permite estar cerca de la ciudad para que los usuarios puedan disponer de su servicio y en una avenida cerca a la salida de la ciudad de Trujillo.

II. CENTRO DE INFORMACIÓN / GERENCIA DE SISTEMAS / DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS

2.1. MISIÓN

Ser responsable del manejo y la gestión apropiada de los recursos tecnológicos e informáticos para cumplir los objetivos

estratégicos, optimizar los servicios y generar nuevas oportunidades a Transportes Ave Fénix.

2.2. VISIÓN

Para 2026, ser reconocidos como un área importante de apoyo para la gestión del uso de TIC's, servicios y tecnologías en Transportes Ave Fénix.

2.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

- ✓ Elevar la productividad en la institución
- ✓ Elevar la inversión en el área de T.I
- ✓ Mayor afluencia de clientes
- ✓ Identificar las nuevas necesidades del cliente.
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Eficiente manejo de la información
- ✓ Incrementar los proyectos dirigidos al departamento de sistemas
- ✓ Soporte adecuado al TI
- ✓ Investigación de nuevas Tecnologías de información
- ✓ Capacitación de Personal
- ✓ Motivación personal

2.4. MAPA ESTRATÉGICO DE TI

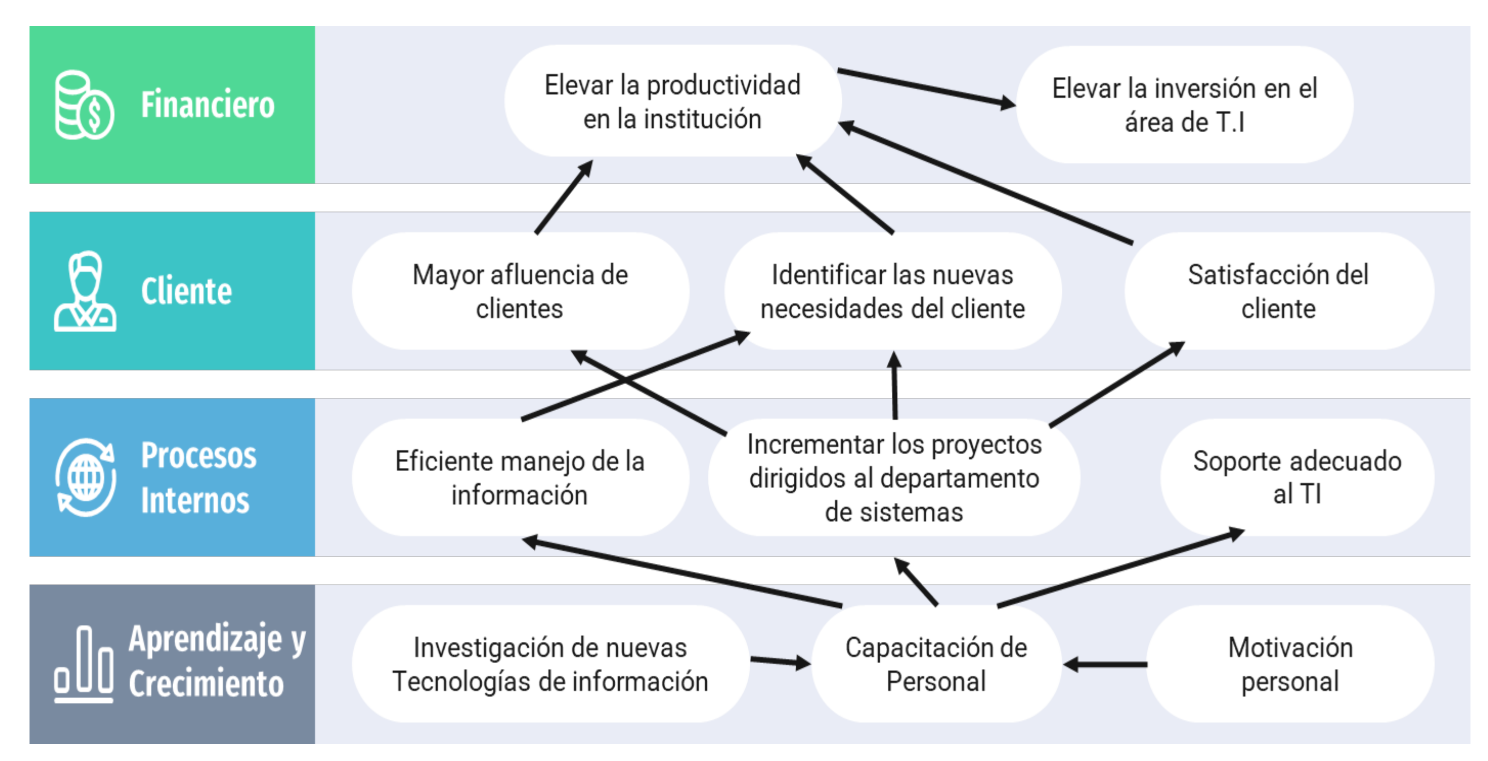


Figura 4. Mapa Estratégico de TI

2.5. ORGANIGRAMA DE TI

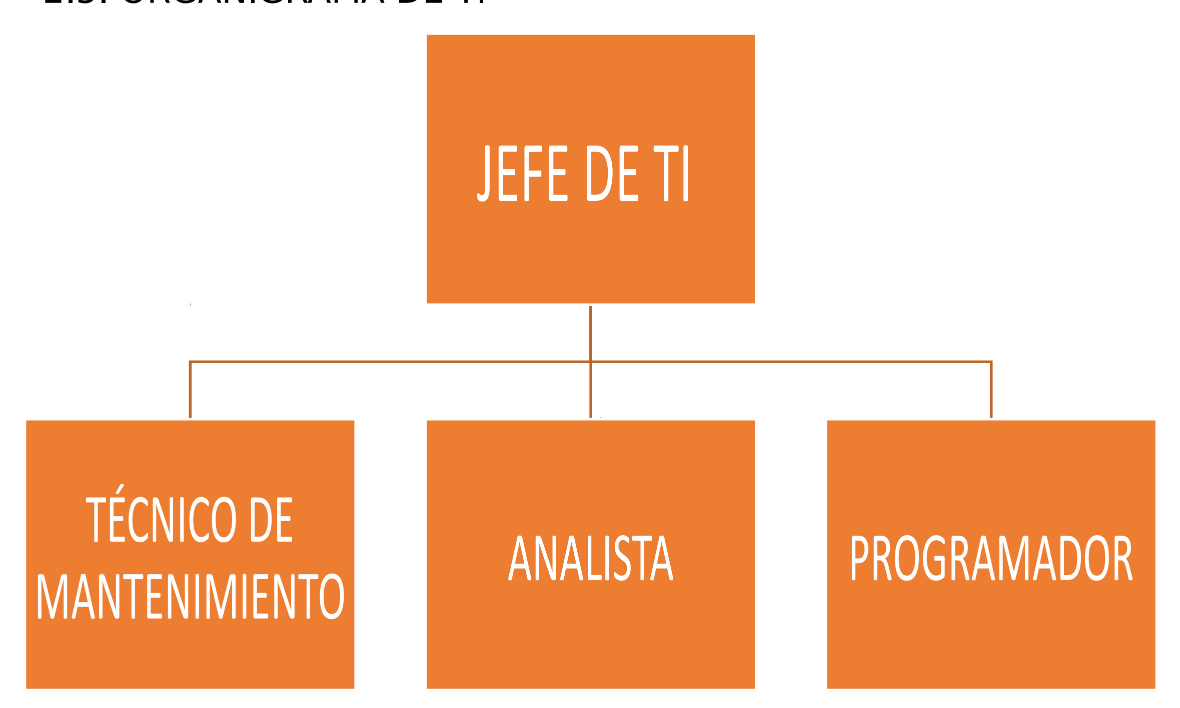


Figura 5. Organigrama de TI

➢ Área de soporte y mantenimiento:

Encargado de brindar Mantenimiento y apoyo general en el rubro de Tecnologías de Información dentro de la Institución.

- Técnico de mantenimiento

  Persona encargada de gestionar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de computación y redes en la organización. Encargado de capacitar y brindar las facilidades en el rubro de Tecnologías de Computación a los empleados de la empresa.

➢ Área de desarrollo:

Desarrollo de nuevos aplicativos a medida a la empresas y análisis de nuevas tecnologías que se pueden aplicar a la empresa.

- Analista diseñador:

  Cumple funciones de analizar los requisitos necesarios para el software, garantizar la calidad según las expectativas de los usuarios, y dirigir el proyecto hacia el resultado deseado.

- Programador

  Desarrolla los requerimientos levantados por el analista.

2.6. ALINEAMIENTO PUESTOS DEL PERSONAL SEGÚN SFIA

SFIA entrega una visión estandarizada para la amplia definición de habilidades profesionales que necesitan las personas que trabajan en el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Teniendo en cuenta este framework se caracterizará a los puestos de la organización respecto a TI según las habilidades SFIA.

Área	Cargos	Categoría	Subcategoría	Habilidades	Nivel	Descripción	Estado
Área de TI	Jefe de TI	Estrategia y arquitectura	Estrategia de información	Gestión de la información	6	Garantiza que la información necesaria para respaldar la organización se elabore de forma precisa y establece normas, procesos y arquitecturas de datos pertinentes.	Completo
				Garantía de la información	7	Establece y gestiona las estrategias y políticas de alto nivel, para garantizar a las partes interesadas que el riesgo de la integridad de la información durante el almacenamiento y la transmisión se gestione de manera adecuada. Planifica y aplica procesos para hacer avanzar la estrategia y las políticas.	Completo

			Planificación y estrategia empresarial	Innovación	6	Reconoce la aplicación estratégica potencial de las TI e inicia la investigación y el desarrollo de métodos innovadores de explotación de los activos de las TI en beneficio de las organizaciones y la comunidad.	Incompleto
		Cambio empresarial	Aplicación del cambio empresarial	Gestión de proyectos	7	Establece la estrategia organizativa que rige la dirección y el modo de proceder de la gestión del proyecto, incluyendo la aplicación de metodologías apropiadas. Gestiona el riesgo y asegura que se apliquen soluciones a problemas que se han presentado conforme a los procesos de control de cambio.	Incompleto
		Aplicación y desarrollo de soluciones	Desarrollo de sistemas	Gestión del desarrollo de sistemas	7	Establece estrategias para la gestión de recursos dentro del desarrollo de sistemas, autoriza la asignación de recursos para programas de proyectos de desarrollo del sistema, y mantiene una visión global de la contribución del programa al éxito de la organización.	Incompleto

		Gestión de servicios	Estrategia del servicio	Gestión de las TI	6	Identifica y administra los recursos necesarios para la planificación, el desarrollo y la prestación de información específica y servicios de sistemas de comunicación. Influye en los clientes con altos cargos administrativos y en los equipos de proyecto a través de iniciativas de gestión del cambio.	Completo
		Soporte técnico de gestión y adquisición	Calidad y conformidad	Auditoría de tecnología	6	Desarrolla proyectos de cobertura de auditoría de sistemas tecnológicos basados en el riesgo para incluirlos en la planificación de la auditoría y utiliza la experiencia para poder asegurar que la cobertura de auditoría sea suficiente para cerciorarse de la adecuación e integridad del negocio	Incompleto
Área de sistemas	• Analista. • Programador	Estrategia y arquitectura	Estrategia de información	Seguridad de la información	5	Obtiene y actúa en relación a información sobre vulnerabilidades y realiza evaluaciones de riesgos de seguridad para aplicaciones empresariales e instalaciones informáticas. Investiga las infracciones de seguridad más graves, y recomienda mejoras adecuadas en	Incompleto

						el control.	
			Asesoramiento y orientación	Consultoría	5	Asume la responsabilidad de la comprensión de los requisitos del cliente, la recopilación de datos, la entrega de análisis y la resolución de problemas. Identifica, evalúa y recomienda opciones, aplicándolas si es necesario.	Completo
		Cambio empresarial	Gestión del cambio empresarial	Gestión y definición de requisitos	6	Determina la política de descubrimiento, análisis y documentación de requisitos. Define las normas de los requisitos y los objetivos de calidad para una organización de acuerdo con las principales partes interesadas.	Completo
		Aplicación y desarrollo de soluciones	Desarrollo de sistemas	Análisis de datos	4	Investiga los requisitos de datos corporativos y aplica el análisis de datos, la elaboración de modelos de datos y las técnicas de garantía de calidad con la finalidad de establecer, modificar o mantener las estructuras de datos y sus componentes asociados.	Incompleto
				Diseño de	5	Específica y diseña sistemas grandes o	Incompleto

		Aplicación y desarrollo de soluciones		sistemas		complejos. Selecciona normas de diseño, métodos y herramientas apropiadas de acuerdo con las arquitecturas empresariales y de solución acordadas y garantiza que se apliquen de manera efectiva.	
				Diseño de bases de datos o almacenes	5	Mantiene y aplica conocimientos especializados y actualizados sobre conceptos, objetos y técnicas de creación de modelos y principios de diseño de bases de datos, y un conocimiento detallado de toda la gama de arquitecturas, software e instalaciones disponibles de bases de datos.	Incompleto
				Desarrollo de software o programación	4	Diseña, codifica, prueba, corrige y documenta programas grandes y complejos y modificaciones de programas a partir de especificaciones facilitadas utilizando normas y herramientas acordadas para lograr un buen resultado de ingeniería.	Incompleto
			Factores humanos	Análisis de la experiencia del usuario	3	Aplica herramientas y métodos para identificar la experiencia del usuario, sus características y tareas, y el entorno técnico,	Incompleto

						organizativo y físico en el que operará el producto o sistema.	
		Gestión de servicios	Diseño del servicio	Gestión de la disponibilidad	4	Contribuye a los procesos de gestión de disponibilidad y a su funcionamiento, y realiza tareas definidas de gestión de la disponibilidad. Garantiza que los servicios y los componentes satisfagan y sigan satisfaciendo todos sus objetivos y niveles de servicio acordados.	Incompleto
			Operación del servicio	Gestión de problemas	3	Examina problemas en sistemas y servicios. Colabora en la aplicación de soluciones y medidas preventivas acordada.	Completo
Área de soporte técnico	• Técnico	Gestión de servicios	Operación del servicio	Soporte técnico para aplicaciones	3	Identifica y soluciona problemas en las aplicaciones, según procedimientos acordados. Utiliza software e instrumentos de gestión de aplicaciones para reunir estadísticas de rendimiento acordadas. Realiza tareas de mantenimiento de aplicaciones acordadas.	Inexistente
				Soporte técnico	3	Mantiene los procesos de soporte técnico de	Completo

				de red		red y comprueba que todas las solicitudes de soporte sean tratadas conforme a procedimientos acordados.	

III. CASCADA DE METAS COBIT 2019 – SIN PRIORIZAR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La cascada de metas Cobit 2019 nos permitirá traducir las necesidades de las partes interesadas en metas corporativas, metas relacionadas con las TI y procesos COBIT.

3.1. ALINEAMIENTOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE NEGOCIO vs METAS CORPORATIVAS

			Finanzas				Cliente			Interno				Crecimiento	
			EG 01	EG 02	EG 03	EG 04	EG 05	EG 06	EG 07	EG 08	EG 09	EG 10	EG 11	EG 12	EG 13
			Portafolio de productos y servicios vos	Gestión de riesgo del negocio	Cumplimiento de leyes y regulaciones as	Calidad de la información financiera	Cultura de servicio orientada al cliente	Continuidad y disponibilidad del servicio	Calidad de la información de gestión	Optimización de costes de los procesos del	Optimización de la funcionalidad de los	Habilidades, motivación y productividad del	Cumplimiento con las políticas internas	Gestión de programas de transformación	Innovación de producto y negocio
Finanzas	ON 01	Lograr el crecimiento de ingresos	x												
	ON 02	Minimizar Costos		x											
	ON	Maximiz				x									

	03	ar el valor para los accionistas.													
Cliente	ON 04	Mejorar la Imagen del servicio					x								
	ON 05	Fidelizar clientes						x							
	ON 06	Disminuir errores del servicio							x						
Interno	ON 07	Innovar servicios									X				
	ON 08	Optimizar mantenimiento de unidades											X		
	ON 09	Minimizar la contaminación ambiental											X		
	ON 10	Desarrollar relaciones con									X				

		proveedores													
	ON 11	Mejorar procesos internos										X			
Crecimiento	ON 12	Desarrollar una cultura con excelencia													x
	ON 13	Fortalecer la gestión de la empresa												x	
	ON 14	Renovar las Tecnologías de Información													x

a. Metas Corporativas COBIT 2019 resultantes

- ✓ EG01 - Portafolio de productos y servicios competitivos
- ✓ EG02 - Gestión de riesgo del negocio
- ✓ EG04 - Calidad de la información financiera
- ✓ EG05 - Cultura de servicio orientada al cliente
- ✓ EG06 - Continuidad y disponibilidad del servicio del negocio
- ✓ EG07 - Calidad de la información de gestión
- ✓ EG08 - Optimización de la funcionalidad de los procesos internos del negocio
- ✓ EG10 - Habilidades, motivación y productividad del personal

- ✓ EG11 - Cumplimiento con las políticas internas
- ✓ EG12 - Gestión de programas de transformación digital
- ✓ EG13 - Innovación de producto y negocio

b. Análisis de alineamiento corporativo resultante

Se pueden listar 13 metas corporativas resultantes del alineamiento con las metas corporativas COBIT 2019.

Dado que la empresa de transportes Ave Fénix S.A.C. es una empresa reconocida e importante a nivel nacional es de vital importancia evaluar los objetivos para que el cumplimiento de cada una de las metas corporativas resultantes sea realizado en un corto o mediano plazo.

Como parte de este trabajo de investigación se recomienda priorizar los objetivos que corresponden a las perspectivas de procesos internos y clientes, dado que la empresa Ave Fénix S.A.C. se debe a la buena gestión de procesos internos que genera confianza en sus clientes, y como consecuencia de ello un resultado financiero positivo en el mejor de los casos.

Se puede visualizar en la Figura. el alcance de servicios de la empresa de transportes Ave Fénix S.A.C. a nivel nacional.

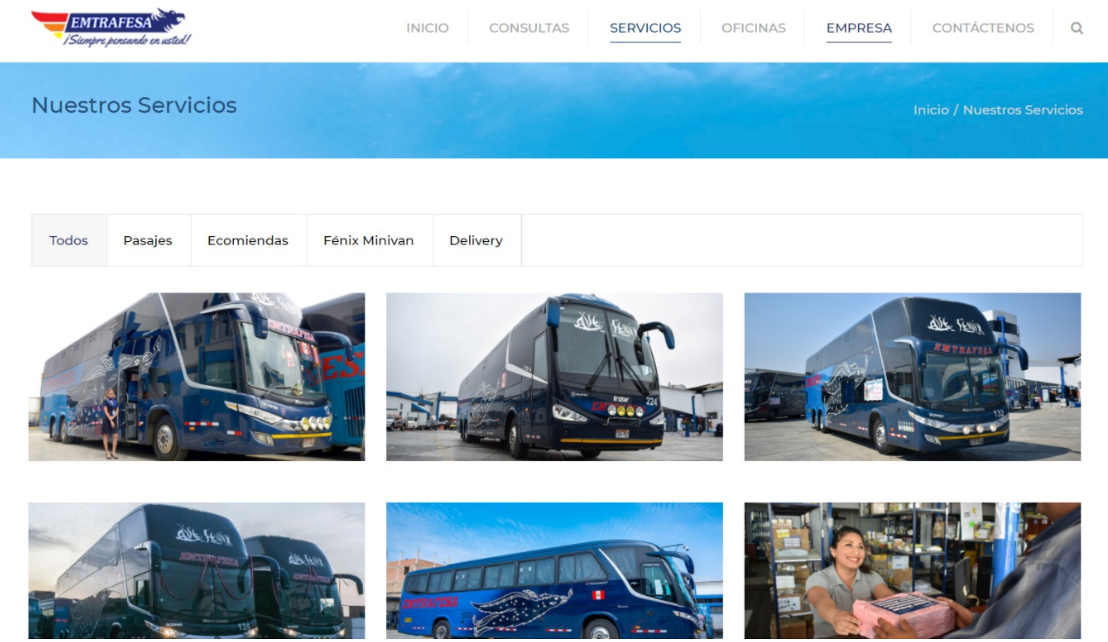


Figura 6. Servicios de Emtrafesa

3.2. METAS CORPORATIVAS VS METAS TI

A continuación de muestra el alineamiento de metas corporativas resultantes con el alineamiento de metas COBIT 2019.

	EG 01	EG 02	EG 04	EG 05	EG 06	EG 07	EG 09	EG 10	EG 11	EG 12	EG 13
	Portafolio de productos y servicios	Gestión de riesgo del negocio	Calidad de la información financiera	Cultura de servicio orientada al cliente	Continuidad y disponibilidad del	Calidad de la información de gestión	Optimización de la funcionalidad de los	Habilidades, motivación y _	Cumplimiento con las políticas internas	Gestión de programas de ital	Innovación de producto y negocio

AG01	Cumplimiento y soporte de I&T para el		S							S		
AG02	Gestión de riesgo relacionado		P			S						
AG03	Beneficios obtenidos del portafolio de	S			S			S			P	
AG04	Calidad de la información financiera			P			P	P				
AG05	Prestación de servicios I&T conforme a los	P			S	S					S	
AG06	Agilidad para convertir los requerimientos	P			S						S	S
AG07	Seguridad de la información, infraestructura		P			P						
AG08	Habilitar y dar soporte a procesos de	P			P				S		P	S
AG09	Ejecución de programas dentro del	P			S			S			P	S
AG10	Calidad de la información sobre gestión			P			P	S				
AG11	Cumplimiento de I&T con las políticas		S							P		
AG12	Personal competente y motivado con				S				P			

AG13	Conocimiento, experiencia e iniciativas para	**P**									**S**	**P**

a. Alineamiento de Metas COBIT 2019 resultantes

- AG03 - Beneficios obtenidos del portafolio de inversiones y servicios relacionados con I&T
- AG04 - Calidad de la información financiera relacionada con la tecnología
- AG05 - Prestación de servicios I&T conforme a los requerimientos del negocio
- AG06 - Agilidad para convertir los requerimientos del negocio en soluciones operativas
- AG08 - Habilitar y dar soporte a procesos de negocio mediante la integración de aplicaciones y tecnología
- AG09 - Ejecución de programas dentro del plazo, sin exceder el presupuesto, y cumpliendo con los requisitos y AG01
- AG10 - Calidad de la información sobre gestión de I&T
- AG13 - Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación

Comentario:

Como resultado del alineamiento de las metas corporativas resultantes y su respectivo alineamiento que nos brinda el marco de trabajo COBIT 2019 se ha obtenido 8 metas de alineamiento los cuales nos dan una perspectiva de las metas que se buscan conseguir con respecto a Tecnología e Información en la empresa de transportes Ave Fénix.

b. Alineamiento de Metas COBIT 2019 resultantes con Objetivos Estratégicos TI existentes

		AG03	AG04	AG05	AG06	AG08	AG09	AG10	AG13
		Beneficios obtenidos del portafolio de	Calidad de la información financiera	Prestación de servicios I&T conforme a los requerimientos del negocio	Agilidad para convertir los requerimientos del negocio en soluciones operativas	Habilitar y dar soporte a procesos de negocio	Ejecución de programas dentro del plazo, sin	Calidad de la información sobre gestión de I&T	Conocimiento, experiencia e iniciativas para la
OT01	Elevar la productividad en la			**P**	**P**				
OT02	Elevar la inversión en el área	**P**	**P**				**P**		
OT03	Mayor afluencia de Cliente								**P**
OT04	Identificar las nuevas necesidade				**P**				

OT05	Satisfacción del cliente	**P**							
OT06	Eficiente manejo de la							**P**	
OT07	Incrementar los proyectos	**P**					**P**		
OT08	Soporte adecuado al TI					**P**			
OT09	Capacitación del Personal								**P**
OT10	Motivación del personal		**S**						**P**
OT11	Investigación de nuevas					**P**			

c. Análisis de alineamiento TI resultante

A continuación, se lista el alineamiento de TI resultante.

- AG03 - Beneficios obtenidos del portafolio de inversiones y servicios relacionados con I&T.
- AG05 - Prestación de servicios I&T conforme a los requerimientos del negocio.
- AG06 - Agilidad para convertir los requerimientos del negocio en soluciones operativas.
- AG08 - Habilitar y dar soporte a procesos de negocio mediante la integración de aplicaciones y tecnología.
- AG09 - Ejecución de programas dentro del plazo, sin exceder el presupuesto, y cumpliendo con los requisitos.
- AG10 - Calidad de la información sobre gestión de I&T.

➢ AG13 - Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación empresarial.

3.3. OBJETIVOS DE CONTROL COBIT RELACIONADOS CON METAS TI

		AG03	AG05	AG06	AG08	AG09	AG10	AG13
		Beneficios obtenidos del portafolio de	Prestación de servicios I&T conforme	Agilidad para convertir los	Habilitar y dar soporte a procesos de negocio mediante la integración de	Ejecución de programas dentro del plazo, sin exceder el presupuesto, y	Calidad de la información sobre	Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación rial
EDM 01	Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	**P**			**S**			
EDM 02	Asegurar la entrega de beneficios	**P**	**S**	**S**	**S**			**S**
EDM 03	Asegurar la optimización del riesgo							
EDM 04	Asegurar la optimización de recursos	**S**	**S**	**S**	**S**	**P**		
EDM 05	Asegurar el compromiso de las partes interesadas						**P**	
APO0	Gestionar el marco	**P**	**S**		**S**	**S**	**S**	

1	de gestión de TI							
APO02	Gestionar la estrategia	S	S	S	P			S
APO03	Gestionar la arquitectura empresarial	S	S	P	P			
APO04	Gestionar la innovación	S		P	S			P
APO05	Gestionar el portafolio	P	P	S	S	S		
APO06	Gestionar el presupuesto y los costes	S				P	S	
APO07	Gestionar los recursos humanos	S	S			S		P
APO08	Gestionar las relaciones	S	P	P	S	S		P
APO09	Gestionar los acuerdos de servicio		P		S			
APO10	Gestionar los proveedores		P	S		S		
APO11	Gestionar la calidad	S	S			P	P	
APO12	Gestionar los riesgos							
APO13	Gestionar la seguridad							
APO14	Gestionar los datos						P	
BAI01	Gestionar los programas	P		S	S	P		
BAI02	Gestionar la definición de requisitos	S	P	P	S	P		
BAI03	Gestionar la identificación y construcción de soluciones	S	P	P	S	P		

BAI04	Gestionar la disponibilidad y capacidad		P			S		
BAI05	Gestionar el cambio organizativo	P	S	S	P	P		
BAI06	Gestionar los cambios de TI		S	P	S			
BAI07	Gestionar la aceptación y la transición del cambio de TI			P		S		
BAI08	Gestionar el conocimiento	S		S	S	S		P
BAI09	Gestionar los activos						S	
BAI10	Gestionar la configuración		S					
BAI11	Gestionar los proyectos	P	S	P		P		
DSS01	Gestionar las operaciones		P		S			
DSS02	Gestionar las peticiones y los incidentes del servicio		P					
DSS03	Gestionar los problemas		P					
DSS04	Gestionar la continuidad		P					
DSS05	Gestionar los servicios de seguridad		S					
DSS06	Gestionar los controles del proceso de negocio		S		P			
MEA01	Gestionar la monitorización del	S	P			S	P	

	rendimiento y la conformidad							
MEA 02	Gestionar el sistema de control interno		S			S	S	
MEA 03	Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos							
MEA 04	Gestionar el aseguramiento		S				S	

a. Análisis de objetivos de control resultantes

- ✓ EDM02 Asegurar la entrega de beneficios
- ✓ EDM04 Asegurar la optimización de recursos
- ✓ APO01 Gestionar el marco de gestión de TI
- ✓ APO02 Gestionar la estrategia
- ✓ APO03 Gestionar la arquitectura empresarial
- ✓ APO04 Gestionar la innovación
- ✓ APO05 Gestionar el portafolio
- ✓ APO07 Gestionar los recursos humanos
- ✓ APO08 Gestionar las relaciones
- ✓ APO11 Gestionar la calidad
- ✓ BAI01 Gestionar los programas
- ✓ BAI02 Gestionar la definición de requisitos
- ✓ BAI03 Gestionar la identificación y construcción de soluciones
- ✓ BAI05 Gestionar el cambio organizativo
- ✓ BAI08 Gestionar el conocimiento
- ✓ BAI11 Gestionar los proyectos

Comentario:

Como resultado del alineamiento de los Objetivos de control COBIT 2019 relacionados con las metas TI de la empresa de transportes Ave Fénix, se obtuvieron 16 objetivos de control, volvemos a mencionar que tal cantidad de objetivos de control en relación con el tamaño de la empresa, específicamente en el

área de TI son justificables. Sin embargo, se propone priorizar objetivos estratégicos de TI tomando como referencia el tiempo de ejecución de los mismo, y la relevancia que tiene para el negocio. A continuación, se listan algunos de los objetivos de control que el área de TI de la empresa Ave Fénix ya tiene en desarrollo.

Objetivo de control	**Grado de implementación**	**Justificación**
EDM02 Asegurar la entrega de beneficios	En desarrollo	El área de TI de la empresa Ave Fénix busca asegurar el beneficio en cada uno de sus proyectos.
APO05 Gestionar el portafolio	En desarrollo	El área de TI de la empresa de transportes Ave Fénix, fue promovida de Jefatura a Gerencia, por lo que la gestión del portafolio de proyectos es de vital importancia en la actualidad.

IV. CASCADA DE METAS COBIT 2019-PRIORIZANDO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

4.1. Metas Empresariales COBIT 2019 priorizadas

REFERENCIA	META CORPORATIVA	PRIORIDAD
EG01	Portafolio de productos y servicios competitivos	4
EG02	Gestión de riesgo del negocio	6
EG04	Calidad de la información financiera	7
EG05	Cultura de servicio orientada al cliente	5
EG06	Continuidad y disponibilidad del servicio del negocio	11
EG07	Calidad de la información de gestión	3
EG09	Optimización de la funcionalidad de los procesos internos del negocio	1
EG10	Habilidades, motivación y productividad del personal	9
EG11	Cumplimiento con las políticas internas	2
EG12	Gestión de programas de transformación digital	10
EG13	Innovación de producto y negocio	8

Las Metas Empresariales COBIT 2019 priorizadas son:

Comentario: Como se expresó anteriormente, la empresa Ave Fénix S.A.C. gracias a la buena gestión de sus procesos internos genera una gran confianza entre sus clientes, y debido a ello obtiene resultados financieros positivos; es por ello que se ha tomado como metas de mayor prioridad aquellas que son de gestión interna.

4.2. Alineamiento de Metas COBIT 2019 priorizadas

PRIORIDAD	REFERENCIA	ALINEAMIENTO DE METAS
1	EG09	PRINCIPAL: AG04 SECUNDARIOS: AG03, AG09, AG10
2	EG11	PRINCIPAL: AG11

		SECUNDARIO: AG01
3	EG07	PRINCIPALES: AG04, AG10
4	EG01	PRINCIPALES: AG05, AG06, AG08, AG09, AG13 SECUNDARIO: AG03
5	EG05	PRINCIPAL: AG08 SECUNDARIOS: AG03, AG05, AG06, AG09, AG12
6	EG02	PRINCIPALES: AG02, AG07 SECUNDARIOS: AG01, AG11
7	EG04	PRINCIPALES: AG04, AG10
8	EG13	PRINCIPAL: AG13 SECUNDARIOS: AG06, AG08, AG09
9	EG10	PRINCIPAL: AG12 SECUNDARIO: AG08
10	EG12	PRINCIPALES: AG03, AG08, AG09 SECUNADARIOS: AG05, AG06, AG13
11	EG06	PRINCIPAL: AG07 SECUNDARIOS: AG02, AG05

CODIGO	ALINEAMIENTO DE METAS	PRIORIDAD
AG04	Calidad de la información financiera relacionada con la tecnología	1
AG10	Calidad de la información sobre gestión de I&T	2
AG05	Prestación de servicios I&T conforme a los requerimientos del negocio	3
AG06	Agilidad para convertir los requerimientos del negocio en soluciones operativas	4
AG08	Habilitar y dar soporte a procesos de negocio mediante la integración de aplicaciones y tecnología	5
AG09	Ejecución de programas dentro del plazo, sin exceder el presupuesto, y cumpliendo con los requisitos y AG01	6
AG13	Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación empresarial	7
AG03	Beneficios obtenidos del portafolio de inversiones y servicios relacionados con I&T	8

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ALINEAMIENTO DE METAS	PRIORIDAD
Elevar la productividad en la institución	AG05: Prestación de servicios I&T conforme a los requerimientos del negocio	2
Elevar la inversión en el área de TI	AG03: Beneficios obtenidos del portafolio de inversiones y servicios relacionados con I&T	7
Mayor afluencia de clientes	AG13: Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación empresarial	6
Identificar las nuevas necesidades del cliente.	AG06: Agilidad para convertir los requerimientos del negocio en soluciones operativas	3

Satisfacción del cliente	AG06: Agilidad para convertir los requerimientos del negocio en soluciones operativas	3
Eficiente manejo de la información	AG10: Calidad de la información sobre gestión de I&T	1
Incrementar los proyectos dirigidos al departamento de sistemas	AG09: Ejecución de programas dentro del plazo, sin exceder el presupuesto, y cumpliendo con los requisitos y AG01	5
Soporte adecuado al TI	AG08: Habilitar y dar soporte a procesos de negocio mediante la integración de aplicaciones y tecnología	4
Investigación de nuevas Tecnologías de información	AG08: Habilitar y dar soporte a procesos de negocio mediante la integración de aplicaciones y tecnología	4
Capacitación de Personal	AG13: Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación empresarial	6
Motivación personal	AG13: Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación empresarial	6

PRIORIDAD DE ALINEAMIENTO	CODIGO ALINEAMIENTO	OBJETIVOS DE CONTROL
1	AG10	PRINCIPALES: EDM05, APO10, APO14, MEA01 SECUNDARIOS: APO01, APO06, BAI09, MEA02, MEA04
2	AG05	PRINCIPALES: APO05, APO08, APO09, APO10, BAI02, BAI03, BAI04, DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, MEA01 SECUNDARIOS: EDM02, EDM04, APO01, APO02, APO03, APO07, APO11, BAI05, BAI06, BAI10, BAI11, DSS05, DSS06, MEA02, MEA04
3	AG06	PRINCIPALES: APO03, APO04, APO08, BAI02, BAI03, BAI06, BAI07, BAI11 SECUNDARIOS: EDM02, EDM04, APO02, APO05, APO10, BAI01, BAI05, BAI08
4	AG08	PRINCIPALES: APO02, APO03, BAI05, DSS06, SECUNDARIOS: EDM01, EDM02, EDM04, APO01, APO04, APO05, APO08, APO09, BAI01, BAI02, BAI03, BAI06, BAI08, DSS01
5	AG09	PRINCIPALES: EDM04, APO06, APO11, BAI01, BAI02, BAI03, BAI05, BAI11 SECUNDARIOS: APO01, APO05, APO07, APO08, APO10, BAI04, BAI07, BAI08, MEA01, MEA02
6	AG13	PRINCIPALES: APO04, APO07, APO08, BAI08 SECUNDARIOS: EDM02, APO02
7	AG03	PRINCIPALES: EDM01, EDM02, APO01, APO05, BAI01, BAI05, BAI11 SECUNDARIOS: EDM04, APO02, APO03, APO04, APO06, APO07, APO08, APO11, BAI02, BAI03, BAI08, MEA01

Comentario: Como podemos ver, los objetivos estratégicos con mayores prioridades son objetivos que tienen que ver con el tema de procesos internos (AG10, AG05), luego se encuentran los objetivos con perspectiva hacia los clientes (AG06).

4.3. Objetivos de control Relacionados con Alineamiento de Metas priorizadas

CODIGO	OBJETIVO DE CONTROL	PRIORIDAD
EDM02	Asegurar la entrega de beneficios	17
EDM04	Asegurar la optimización de recursos	13
APO01	Gestionar el marco de gestión de TI	18
APO02	Gestionar la estrategia	10
APO03	Gestionar la arquitectura empresarial	8
APO05	Gestionar el portafolio	2
APO06	Gestionar el presupuesto y los costes.	14
APO08	Gestionar las relaciones	3
APO11	Gestionar la calidad	15
BAI01	Gestionar los programas	16
BAI02	Gestionar la definición de requisitos	4

BAI03	Gestionar la identificación y construcción de soluciones	5
BAI04	Gestionar la disponibilidad y capacidad.	6
BAI05	Gestionar el cambio organizativo	11
BAI11	Gestionar los proyectos	9
DSS04	Gestionar la continuidad.	7
DSS06	Gestionar los controles del proceso de negocio.	12
MEA01	Gestionar la monitorización del rendimiento y la conformidad.	1

4.4. Iniciativas relacionadas con Objetivos de control COBIT mapeados

CODIGO	OBJETIVO DE CONTROL	INICIATIVAS
MEA01	Gestionar la monitorización del rendimiento y la conformidad.	Ninguna
APO05	Gestionar el portafolio	Los portafolios deben ser monitoreados continuamente para asegurar entregas a tiempo y cumplan las necesidades del negocio.
APO08	Gestionar las relaciones	Ninguna
BAI02	Gestionar la definición de requisitos	Ninguna
BAI03	Gestionar la identificación y construcción de soluciones	Ninguna
BAI04	Gestionar la disponibilidad y capacidad.	
DSS04	Gestionar la continuidad.	Elaboración de plan operativo informático
APO03	Gestionar la arquitectura empresarial	Ninguna
BAI11	Gestionar los proyectos	Comprender, gerenciar e influir en las necesidades con el fin de que se cumplan las expectativas del cliente.
APO02	Gestionar la estrategia	Ninguna
BAI05	Gestionar el cambio organizativo	Ninguna
DSS06	Gestionar los controles del proceso de negocio.	Ninguna
EDM04	Asegurar la optimización de recursos	Análisis de gestión por procesos para la empresa Ave Fénix S.A.C.
APO06	Gestionar el presupuesto y los costes.	Ninguna
APO11	Gestionar la calidad	Los trabajadores de la Empresa sugirieron la actualización del sistema, puesto que se obtenían muchos problemas y en algunos casos influía en la atención a los clientes
BAI01	Gestionar los programas	Ninguna
EDM02	Asegurar la entrega de beneficios	Renovación del equipo tecnológico
APO01	Gestionar el marco de gestión de TI	Gerencia asigna un personal para supervisar el cumplimiento de los proyectos de TI y que se desarrollen según lo planeado.

V. PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO

PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO – EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FÉNIX

I. MISIÓN

Emtrafesa es una empresa de servicio de transporte de pasajeros y mercancías. El énfasis de Emtrafesa es gestionar, planificar, implementar y mantener de manera eficaz y eficiente los recursos de infraestructura y de soluciones tecnológicas de información. Lo que le permite mejorar sus procesos y cumplir sus objetivos, logrando a las áreas usuarias aprovechar las diferentes herramientas de soporte para su operación y gestión.

Comentario:

Se puede observar que la misión sigue la misma dirección de la misión general donde se trata de proteger por el bienestar de la empresa y lograr aumentar su rentabilidad.

II. VISIÓN

Al 2026, facilitar servicios de tecnología de información basadas en soluciones integrales e innovadoras que cumplan con las mejoras prácticas y certificaciones en el mercado que respalden una gestión de calidad para la entrega del servicio al área usuaria.

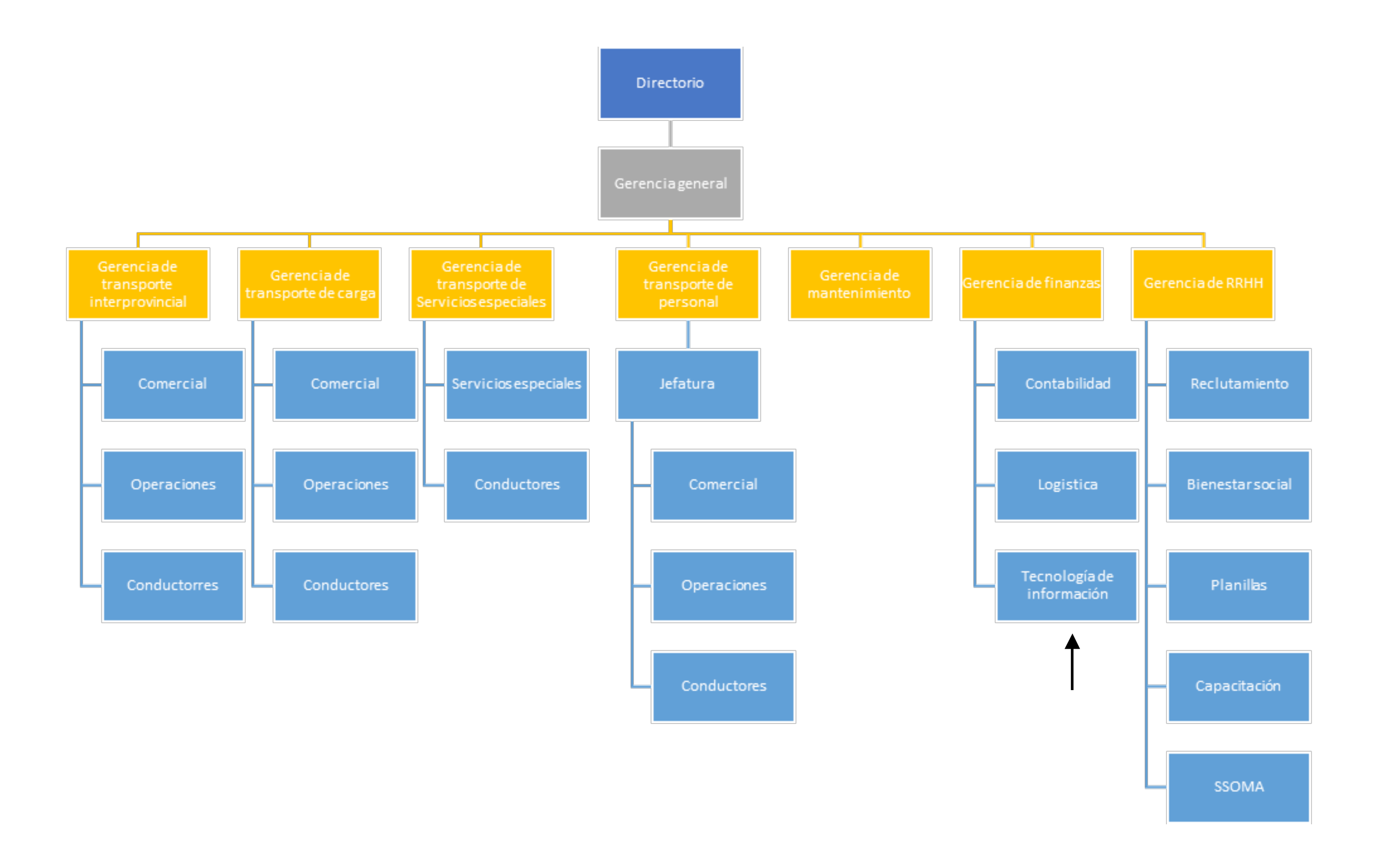
Comentario:

Se puede observar que la visión es inspiradora, ya que no solo se aboca a el reconocimiento de la empresa sino va más allá y desea un reconocimiento por su prestigio empresarial con los nuevos servicios de tecnología de información.

III. SITUACIÓN ACTUAL

A. Dependencia estructural y/o funcional

El área Tecnología de la Información es un Órgano de Apoyo dependiente de la empresa Emtrafesa. La Gerencia de Tecnologías de Información está encargada de dirigir, supervisar, sistematizar, coordinar e integrar los sistemas informáticos de la institución. tal como se muestra a continuación:



B. Recursos Humanos

A continuación, se presenta la situación actual de recursos humanos en la gerencia de TI de la empresa de transporte Emtrafesa hasta el año 2021.

Tabla 1. Recursos Humanos área de TI-2021

Recursos humanos	Cantidad de personal
Jefe de TI	1
Técnico de mantenimiento	2
Analista	1
Programador	2
total	6

C. Recursos informáticos y tecnológicos existentes

A continuación de listan los recursos informáticos de la empresa de transportes Ave Fénix sede Trujillo.

HARDWARE	CANTIDAD
PC's INTEL CORE I5 2.06 GHZ	04
PC's INTEL CORE I3 3.6 GHZ	07

Impresora multifuncional HP C5280	05
SOFTWARE	**CANTIDAD**
Sistema Operativo Windows 10	06
Sistema Operativo Windows 7	05
MYSQL Workbench 6.3	02
Netbeans 8.1	02
POSTGRE SQL	04
MS Office 2016	11

D. Problemática Actual

A continuación, se describirán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en el área de TI y sus distintas actividades.

Fortalezas:

- Apoyo institucional para modernizar la empresa de transportes Emtrafesa con el fin de brindar soluciones óptimas.
- Contar con equipos informáticos que permiten que los procesos internos de la empresa se lleven a cabo.
- Se cuenta con una metodología estándar para la gestión de requerimientos, incidentes y proyectos de las soluciones de tecnología de información.
- Inversión en la capacitación del personal.

Debilidades:

- Limitada disponibilidad de herramientas de desarrollo de sistemas.
- Equipos informáticos obsoletos que sobrepasan su ciclo de trabajo eficiente.
- Información para la toma de decisiones compleja y dispersa.
- Personalización de Aplicaciones que generan complejidad en el análisis de impacto, soporte y mantenimiento.

Oportunidades:

- Existencia de nuevas tecnologías de información que permitan una sólida gestión de TI.
- Desarrollo y adaptación de nuevos sistemas.
- Demanda creciente de los servicios de Tecnologías de Información para el soporte de nuevas actividades de la corporación.
- Elevada oferta de redes de banda ancha y altas prestaciones.

Amenazas:

- Disponibilidad limitada en la región de especialista en software licenciados.
- Fenómenos naturales y ocurrencia de siniestros que puedan incrementar los costos operativos de TI.
- Costos elevados de licenciamiento de software.

IV. ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y SECTORIALES

A. Objetivos Sectoriales

- Modernizar la Gestión actual, mediante la administración eficiente, participativa y transparente.
- Disminuir el impacto ambiental modernizando la flota de buses.
- Mejora de la imagen del servicio con planes de acción publicitaria y buen trato al cliente.
- Mejora continua de procesos internos y relacionados al cliente, con el objetivo de aumentar productividad y rentabilidad del negocio.

B. Objetivos Institucionales

- Incrementar la productividad
- Mejorar la capacidad de negociación con los proveedores
- Consolidar la mejora continua del servicio al cliente
- Planificar y ejecutar actividades y proyectos inherentes al desarrollo informático de la empresa.

- Prestar servicios tecnológicos e innovadores, para las diferentes áreas de la empresa.

C. Objetivos Específicos

- Priorizar la implementación y mejora de los servicios TI que mejoren la rentabilidad económica
- Realizar capacitaciones periódicas al personal de Transporte Emtrafesa sobre temas relacionados a tecnologías TI
- Cambiar la plataforma tecnológica poniendo énfasis en soluciones que permitan reducir la contaminación del medio ambiente.
- Implementar soluciones informáticas que permitan optimizar procesos.

V. ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DE LAS METAS DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO

a) Elaboración de un plan de desarrollo informático para la organización.
b) Aplicar el modelo de Servicio Cloud Computing (SaaS).
c) Identificar la información necesaria que la institución debe utilizar y/o proporcionar a través de su portal web.
d) La gerencia de TI, dirigirá sus esfuerzos para el logro de metas específicas, en el marco de las directrices establecidas por el Plan Operativo Informático.
e) Capacitación a los usuarios en las nuevas herramientas tecnológicas.
f) Actualizar las políticas de seguridad de la información.
g) Cumplir con la ejecución periódica de mantenimientos preventivos de la infraestructura tecnológica, a fin de asegurar y garantizar la disponibilidad de los servicios informáticos.
h) Realizar las gestiones necesarias para obtener presupuesto para contar con una infraestructura adecuada.

VI. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O PROYECTOS INFORMÁTICOS

<u>Proyecto N° 01</u>

I. Denominación del proyecto

Implementación de un aplicativo móvil e-commerce de la empresa

II. Datos Generales

a. Unidad ejecutora

Analista - Programador

b. Duración

Fecha Inicio: 01/09/2021

Fecha Fin: 01/02/2022

c. Costo

$.6000

III. Del Proyecto

a. Descripción

Se implementará las diferentes interfaces del aplicativo que brinde una mejor experiencia y confianza al usuario para usar los servicios digitales desde el App.

b. Objetivos

- Implementar las interfaces de la app
- Brindar un entorno amigable que inspire confianza al usuario.
- Generar ventas de pasajes y encomiendas vía app.

IV. Meta Anual

100%

V. Cobertura de Acción

Global

VI. Instituciones / Áreas Involucradas

Analista.

Programador.

Área de imagen institucional.

VII. Producto Final

- Maquetado del diseño
- Manual de usuario
- Documentación de cierre

VIII. Usuarios de Proyecto Final

Público en general.

Actividad N° 01

I. Denominación de la actividad

Mantenimiento de equipos informáticos (PC, laptop)

II. Datos Generales

a. Unidad ejecutora

Técnico de Mantenimiento

b. Duración

Fecha Inicio: 10/02/2021

Fecha Fin: 25/03/2021

c. Costo

S/. 3000

III. Del Proyecto

a. Descripción

Limpieza de equipos tecnológicos, así como revisión periódica del correcto funcionamiento del equipo.

b. Objetivos

- Mantenimiento de los equipos informáticos.

IV. Meta Anual

100%

V. Cobertura de Acción

Global

VI. Instituciones / Áreas Involucradas

La empresa

VII. Producto Final

- Documentación Técnica
- Manual de Usuario

VIII. Usuarios de Proyecto Final

Empleados de Emtrafesa.

Proyecto N° 02

I. Denominación del proyecto

Implementación de un landing page de la empresa

II. Datos Generales

a. Unidad ejecutora

Analista - Programador

b. Duración

Fecha Inicio: 20/12/2021

Fecha Fin: 05/03/2022

c. Costo

S/. 8000

III. Del Proyecto

a. Descripción

Generar un landing page, que este dedicado a ofertar o concretar acciones referentes a los paquetes de viajes ofertados por Emtrafesa.

IV. Meta Anual

100%

V. Cobertura de Acción

Global

VI. Instituciones / Áreas Involucradas

Analista.

Programador.

Área de imagen institucional.

VII. Producto Final

- Maquetado del diseño
- Manual de usuario
- Documentación de cierre

VIII. Usuarios de Proyecto Final

Público en general.

VI. ANEXOS

PROJECT CHARTER DEL PROYECTO INFORMÁTICO N 1:

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0		JPM	CO	12/12/2021	Creación del Proyecto

PROJECT CHARTER

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
IMPLEMENTACIÓN DE APLICATIVO MÓVIL E-COMMERCE DE LA EMPRESA.	**ET-AppM01**
Descripción del proyecto: Qué, quién, cómo, cuándo y dónde?	

El proyecto consiste en implementar un aplicativo que brinde una mejor experiencia y confianza al usuario para realizar los servicios digitales desde una app ampliando así el alcance de los sistemas de información a los dispositivos móviles Android e iPhone, permitiendo consultar información institucional e interés de manera fácil y rápida.

Se realizará de la siguiente manera:

- ➢ Desarrollo de un aplicativo móvil
- ➢ Generación de manual para los usuarios.
- ➢ Capacitación a los usuarios del sistema.

Se inicia en diciembre 2021 y culmina en febrero del 2022
El desarrollo del producto se realizará por el equipo de desarrolladores.

Definición del producto del proyecto: Descripción del producto, servicio o capacidad a generar.

Aplicativo móvil:

- ➢ La App Emtrafesa es la nueva aplicación móvil de la empresa, la cual te permitirá realizar la compra de pasajes de una manera más rápida, fácil y segura. Además de contar con otras opciones como:

  - o Comprar Pasaje, proceso de compra más fácil de usar.
  - o Mis Compras de pasajes, lista las últimas 20 compras que hayas realizado.
  - o Ubicación del Bus, cuando te encuentres abordo de cualquiera de nuestros servicios podrás consultar la ubicación del bus, así como la hora estimada de llegada del servicio.
- ➢ Generación de 2 tipos de manuales, para usuarios internos y usuarios externos(clientes).

Definición de requisitos del proyecto: Descripción de requerimientos funcionales, no funcionales, de calidad, etc., del proyecto o producto.

Requerimientos funcionales:

- Creación de cuenta para el registro de los usuarios externos.
- Compra de pasaje, haciendo el proceso de compra más fácil.
- Lista de las últimas 20 compras realizadas.
- Selección de ubicación en el bus, así como la consulta de hora estimada de llegada del servicio.
- Sección de contacto, con una lista de los números de contactos a Call center y una opción para enviar comentarios acerca de alguna incidencia en medio del viaje.

Requerimientos no funcionales:

- Interfaz más rápida y amigable
- Precios diferenciados por asiento.
- Puedes comprar sin iniciar sesión.
- Ahora puedes comprar con tarjeta VISA, MasterCard, DINNERS y AMERICAN EXPRESS hasta 1 hora antes de la partida del bus.

Objetivos del Proyecto: Metas hacia las cuales se debe dirigir el trabajo del proyecto en términos de la triple restricción.

CONCEPTO	OBJETIVOS	Criterio de Éxito	
1.Alcance	Desarrollo e implementación de un aplicativo	Aprobación de los entregables por parte del cliente.	
2.Tiempo	Estimado de 4 meses	Culminar el proyecto el 30 de febrero del 2022.	
3. Costo	Estimado de US$ 6,000	Culminar el proyecto con un incremento de hasta 10%.	
Finalidad del proyecto: Fin último, propósito general u objetivo de nivel superior por el cual se ejecuta el proyecto. Enlace con programas, portafolios, o estrategias de la organización.			
Mejorar el proceso de compra de pasajes de una manera más rápida, fácil y práctica para los clientes.			
Justificación del Proyecto: Motivos, razones o argumentos que justifican la ejecución del proyecto.			
Justificación Cualitativa		Justificación Cuantitativa	
Reducción del tiempo en generación de reportes de la información de las compras de pasajes.		Reducción de tiempo y accesibilidad para los usuarios.	
Mejorar la eficiencia de la supervisión.		Reducción de gastos mensuales en sueldos de los usuarios internos.	
Automatizar y estandarizar la recopilación de la información.			
Designación del Project Manager del Proyecto			
Nombre		Niveles de autoridad	
Reporta a		Exigir el cumplimiento de los entregables señalados en el alcance del proyecto.	
Supervisa a			
Cronograma de Hitos del Proyecto			
Hito o Evento significativo		Fecha Programada= 4 meses	
Idea y funciones		10 días	
Desarrollo		90 días	
Testeo		1 hora	
Plan de marketing		7 días	
Lanzamiento		2 días	
Análisis		20 días	
Principales amenazas del proyecto (Riesgos negativos)			
Alta rotación de los usuarios externos.			
Incumplimiento del cronograma de actividades.			
Principales oportunidades del proyecto (Riesgos positivos)			
Mejor utilización de los recursos tiempo y personal.			
Estandarización del sistema de gestión y del reporte de información de los programas.			
Presupuesto preliminar del proyecto			
Concepto		Monto (US$) mensual	
Product Manager		1,000.00	
Diseñador de interfaces		876.53	
Desarrollador móvil		1,001.74	
Tester		289.25	
Sponsor que autoriza el Proyecto.			
Nombre	Empresa	Cargo	Fecha
Juan Helmer García	Empresa de	Gerente general	12/12/2021

De La Cruz	transportes ´´Ave Fénix S.A.C.´´		

Project Chapter 2:

Nombre del Proyecto	**Siglas del Proyecto**
LANDING PAGE	LP
Patrocinador	**Preparado por:**
Juan García - Gerente General de Emtrafesa.	Estudiantes de Ingeniería de Sistemas

Finalidad del Proyecto:		
Emtrafesa es una empresa dedicada a transporte, entrega de encomiendas y mudanza, con mucha competencia en el mercado, por tal motivo, un landing page, el cual es un formato al que recurrimos para dar una visibilidad especial y para aumentar el índice de conversión de nuestras acciones.		
Objetivos del Proyecto:		
Concepto	**Objetivos**	**Criterio de éxito**
1. Alcance	Generar un landing page, que este dedicado a ofertar o concretar acciones referentes a los paquetes de viajes ofertados por Emtrafesa.	Firma del Acta de Aceptación del entregable final
2. Cronograma	Concluir el proyecto dentro del plazo establecido	Llevar a cabo el proyecto entre el 20 de diciembre de 2021 y 05 de marzo de 2022
3. Costo	Cumplir con el presupuesto estimado	
Definición de Requisitos del Proyecto:		
1. *Funcionales*	– Visualizar promociones de pasajes. – Visualizar costos por pasajes. – Registrar experiencias de pasajeros. – Visualizar comentarios de los pasajeros.	
2. No Funcionales	– Desarrollo en entorno Web – Que cargue rápidamente en pocos segundos – Debe de ser sencilla y organizada – Disponibilidad las 24 horas del día	
3. Herramientas de Desarrollo	– Laravel – MySQL	
Descripción General del Proyecto, Límites y Entregables Clave:		
Descripción: Generar un landing page, que este dedicado a ofertar o concretar acciones referentes a los paquetes de viajes ofertados por Emtrafesa.		
Límites del proyecto: – El tiempo disponible por el equipo de trabajo, es reducido.		
Entregables: – Acta constitución – Producto – Manual de usuario – Acta de cierre		
Riesgos Generales del Proyecto:		
- Baja de un miembro del equipo		

- Subestimación de la complejidad del proyecto.
- La base de datos que se utiliza en el sistema no procesa la cantidad de transacciones esperadas
- Desaprobación por parte del patrocinador, en uno de los avances.

Cronograma de Hitos del Proyecto: *Mencionar todos los hitos de manera cronológica, colocando sus fechas programadas de inicio y fin.*

Hitos	*Fechas Programadas*
Fin fase planeamiento	8 de enero del 2021
Fin fase elaboración	22 de enero del 2021
Fin fase control	16 de febrero del 2021
Fin fase cierre	05 de marzo de 2021

Recursos Financieros del Proyecto:

Concepto	*Monto*
Mano de Obra	S/. 3000
Equipos y Herramientas	S/. 5000

Lista de Interesados Clave:

Director del proyecto: Carlos Torres

Equipo de Trabajo:

- Programador
- Analista

Requisitos de Aprobación del Proyecto:

- El éxito del proyecto estará establecido, en si es capaz de cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales, puestos en la presente acta.
- La aceptación del proyecto será dada por el patrocinador.

Criterios de Culminación del Proyecto:

Cerrar el proyecto:	– Conseguir la aceptación del proyecto – Cierre financiero del proyecto – Lecciones aprendidas y documentación del proyecto
Cancelar el proyecto:	– Imposibilidad de cumplir con los objetivos – El proyecto ya no es necesario – Alguna de las partes no quiere continuar con el proyecto – Cierre de la organización que ejecuta el proyecto

Designación del Director de Proyecto: Escribir el nombre del Director de Proyecto (Project Manager) asignado, su responsabilidad y su nivel de autoridad.

Nombre	Carlos Torres	***Nivel de Autoridad***
Reporta a	Gerente general	Jefe de TI
Supervisa a	Equipo de trabajo	

Patrocinador que autoriza el proyecto:

Nombre	Empresa	Cargo	Fecha
Juan García	Emtrafesa S.A.C	Gerente General	10/01/2021